



INFORME

ACTIVIDAD SERVICIO 010 – AÑO 2018

SAC

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD – SERVICIO 010 (AÑO 2018):

Número de contactos realizados: 820.462 contactos (supone un aumento del 0,64 % sobre los contactos gestionados en 2017). Los contactos atendidos totales descienden ligeramente, aunque aumentan el número de inscripciones realizadas a cursos y actividades (sobre todo para Civivox), recepción de Avisos, quejas y sugerencias y tramitación de consultas por email recibidas en el Servicio. La tendencia de los contactos salientes es también al alza, a través de comunicaciones por email y sms principalmente (se trata de servicios solicitados por distintas áreas municipales), destacando el Área de Participación Ciudadana y Empoderamiento Social y la Casa de la Juventud para contactar con sus usuarios).

Actividad gestionada:

- **Llamadas atendidas** 190.008 (66,77 % de atención) de 284.571 llamadas recibidas en el 2018 (7,2 % más de llamadas recibidas que en 2017).
 - Tiempo medio de duración de la llamada: 117 segundos (en 2017 la duración media fue de 147 segundos).
 - Media llamadas al día: 974 (926 en 2017)
 - 27,93% de las llamadas son de información, de gestión municipal 28,42%, de centralita el 17,19% y de AQS 1,97%. El resto se divide entre otros temas. Destaca dentro de los trámites de gestión, que la cita previa supone el 16,1% de las llamadas atendidas y también el Plan de Amabilización y que ha supuesto 3.992 trámites entre consultas de situación, solicitudes urgentes y puntuales).
- **Trámites gestionados** : 82.438 (1,30% menos que en 2017)
- **Otros contactos:**
 - E-mail gestionados por 010: 3.654 (28,43 % más que en 2017)
 - Sms/email enviados: 577.811 (2,29% más que en 2017)
 - Gestión de campañas realizadas a otras áreas municipales (SBD): 239 (más 3 campañas de continuidad, Civivox, envío sms del Archivo y campaña de ozono). Esto supone un 9,81% menos de solicitudes que en 2017), aunque los datos de número de inscripciones totales del año realizadas por 010 ha sido de 13.511 y en 2017 fue de 11.830. Dentro de las solicitudes ha destacado el aumento de inscripciones realizadas para Civivox al haber

cambiado la metodología de inscripciones y permitir la inscripción a múltiples cursos para su posterior sorteo de plazas. Por otro lado, la Escuela de Música Joaquín Maya ha suprimido la matrícula presencial, viendo aumentado el número de matrículas realizadas por teléfono.

Estas peticiones de gestión de servicios bajo demanda (inscripciones a eventos municipales, sorteos, votaciones, envíos masivos de emails o sms) se reciben por parte de todas las áreas municipales, destacando por número de solicitudes el Área de Desarrollo Comunitario (Casa de la Juventud), Ecología Urbana y Movilidad (Museo de Educación Ambiental), Participación Ciudadana y Empoderamiento Social (Foros de Barrio y EMEP) y Cultura Educación (Civivox y Escuela de Música Joaquín Maya).

- Inscripciones (010, web y presencial): gestión de campañas que han generado 39.543 inscripciones (14,25% más de inscripciones) de las cuales el 59,70% es vía web.
- AQS: 7.867 avisos tramitados (un 9,2% más que en 2017). Se da contestación a los ciudadanos que dejan sus datos en menos de 5 días al 94,83%]
- AQS: % de contestados por las áreas 86,39%
- AQS: tiempo medio de tramitación (ciclo completo, 010 + áreas + contestación ciudadana): 20,06 días
- Mantenimiento de información: 10.207 fichas actualizadas y creadas (fichas informativas de la base de datos del Servicio 010, que se vuelcan también a la web municipal)., que supone un 2,04 % de menos sobre las actualizadas y creadas en 2017 (que fueron 10.420).
- Tweets: 2.960 @010_Pamplona (520 nuevos seguidores incorporados a lo largo del año. En total, este perfil contaba a final del año 2018 con un total de 4.743 seguidores).

• **Proyectos/servicios implantados**

- Colaboración en las distintas campañas de matriculación de la Escuela de Música Joaquín Maya, así como la posibilidad de realizar los pagos de matrículas de forma telefónica.
- Colaboración en las campañas de inscripciones a cursos del Área de Cultura y Educación de los Civivox, con un nuevo programa informático que permite por primera vez poder realizar también pagos de forma telefónica.
- Cambio en la centralita telefónica

- Proyecto de consulta de alojamientos turísticos, incorporando un nuevo servicio de consulta de pisos dados de alta en el Registro de alojamientos de Turismo.
- Emisión del volante de estar al corriente del pago (no tener deudas en agencia ejecutiva)
- Participación en la recogida de Avisos, quejas y sugerencias (AQS), dentro del acuerdo entre el Ayuntamiento y COCEMFE para recibir incidencias por parte de la ciudadanía que se produzcan en la ciudad.
- Participación en la recogida de Avisos, quejas y sugerencias del twitter de Policía Municipal y gestión posterior.

TABLA COMPARATIVA – ACTIVIDAD 010 (AÑOS 2011 – 2018)

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
CONTACTOS ATENDIDAS (TOTALES)	237.245	244.584	207.953	157.382	164.950	163.662	167.873	182.696
llamadas atendidas	190.008	202.076	170.003	135.027	141.015	137.584	139.500	161.074
Información y centralita								109.448
Trámites totales	82.438	83.528	68.174	28.096	27316	24763	22941	26.590
Inscripciones totales	39.543	33.908	37.369	24.598	25.274	25506	25902	20.123
AQS totales	7.867	7.199	6.542	6.278	5.628	5419	5382	5.128
Mails gestionados	3.654	2.845	2.629	2.680	2578	2517	2206	1.994
tramites web y validaciones	18.004	18.767	10.945	7.119	9.710	13.021	15573	10.623
Inscripciones web	23.608	19.205	22.865	11.096	10.255	9228	8966	7.637
AQS web	1.973	1.691	1.511	1.460	1392	1312	1628	1.368
Mensajes contestador		0	0	0	0	0	0	0
CONTACTOS SALIENTES (TOTALES)	583.215	570.629	412.104	386.964	269798	223989	153111	121.367
AQS contestaciones ciudadanos	2.444	2.443	2.006	1.931	2014	2102	2110	1.672
tweets	2.960	3.000	3.028	3.020	2879	2852	2283	1.117
llamadas salientes	253	339	330	215	291	1235	2676	2.277
Envío de sms/mail	577.558	564.847	406.740	381.798	264.614	217.800	146.042	116.301
total contactos	820.462	815.213	620.057	544.346	434748	387.651	320.984	304.063